



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEBIJAKAN RELAKSASI IURAN DAN  
KUALITAS LAYANAN REALISASI KLAIM TERHADAP  
KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN PESERTA BPJS  
KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG GRESIK  
DRIYOREJO**

**DITA NOVITASARI**

**171600193**

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.

Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH KEBIJAKAN RELAKSASI IURAN DAN  
KUALITAS LAYANAN REALISASI KLAIM TERHADAP  
KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN PESERTA BPJS  
KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG GRESIKDRIYOREJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

**DITA NOVITASARI**

**171600193**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KEBIJAKAN RELAKSASI IURAN DAN KUALITAS LAYANAN REALISASI KLAIM TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG GRESIK DRIYOREJO

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dita Novitasari  
b. NIM : 171600193  
c. Program Studi : Akuntansi  
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [novitasaridita56@gmail.com](mailto:novitasaridita56@gmail.com)

Surabaya, 19 Maret 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.

NIDN. 0719056402

  
Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.

NIPN. 0730078101

Menyetujui

Ketua Program Studi

  
Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.

NIP. 19601222.199003.1001

  
Dr. Teguh Bafkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak.

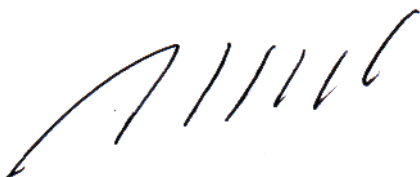
NIP. 1607787 / DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 09 April 2021  
Tahun : 2021

Dosen Penguji 1



Drs. R. Bambang Dwi Waryanto, SE, MM.  
NIP : 195605291983091001

Dosen Penguji II



Nurdina, SE, MSA  
NPP : 1609816/ DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dita Novitasari

NIM : 171600193

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: **PENGARUH KEBIJAKAN RELAKSASI IURAN DAN KUALITAS LAYANAN REALISASI KLAIM TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN IURAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR CABANG GRESIK DRIYOREJO**

yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 19 April 2021

Mahasiswa,



Dita Novitasari

NIM: 171600193

## **MOTTO**

“ Setiap moment adalah pembelajaran, setiap pengalaman adalah ilmu yang berharga untuk membuat kita menjadi manusia yang lebih baik, jangan pernah berhenti belajar. Masa depan tergantung apa yang kita lakukan pada masa sekarang. Just focus to what you pursue of better futures “

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segenap usaha dan ucapan rasa syukur kepada Allah SWT, karena Nyalah Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Ketenagakerjaan di kantor Cabang Gresik Driyorejo. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta, Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.
2. Keluarga besarku yang selalu berdoa, memberikan support dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Calon Suamiku , Suhendrik Terimakasih telah menemaniku dari awal masuk kuliah sampai selesai kuliah dan semoga langgeng dan terimakasih atas semua doa dan kasih sayang , kesabaran , nasihat yang tidak ada hentinya
4. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
5. Terkadang saya merasa seperti tidak berada di tempat lain. Saya hanya merasa tidak ada yang bisa memahami saya. Tetapi kemudian saya ingat bahwa saya memiliki kalian, kawan. Sejujurnya saya tidak tahu apa yang akan saya

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya tercapailah usaha penulis menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Relaksasi Iuran dan Kualitas Layanan Realisasi Klaim Terhadap Kepatuhan Pembayaran Iuran BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Gresik Driyorejo”

Tujuan penulisan usulan penelitian ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi S1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan saran dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S., Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya;
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya;
3. Bapak Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd., M.Ak., Ketua Program Studi Akuntansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya;
4. Bapak Dr. Drs. Untung Lasiyono, S.E., M.Si., dan Ibu Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak. Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk, bimbingan, dan masukan yang baik dalam proses penyusunan penelitian ini;

5. Pembimbing Akademik yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukan dalam hal perkuliahan;
6. Kedua orangtua serta kakak, adik dan keluarga tercinta yang telah banyak memberikan doa, dorongan, dan semangat sehingga usulan proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
7. Sahabat-sahabat dan rekan seperjuangan saya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan dukungan dan dorongan terhadap penulisan usulan penelitian ini; dan
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia yang penuh dengan kekurangan dan keterbatasan, tentulah usulan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca usulan penelitian ini.

Penulis

Dita Novitasari



## ABSTRAK

Pada kondisi pandemi covid-19 ini membawa dampak yang sangat banyak tidak hanya pada aspek kesehatan, tetapi juga pada aspek ketenagakerjaan dan perekonomian. Dunia industri banyak terdampak sehingga dunia industri banyak yang menghentikan kegiatan produksinya sehingga terjadi pengurangan tenaga kerja dalam memproduksi dengan cara dirumahkan bahkan diputus hubungan kerjanya. Kondisi inilah yang membuat pemerintah mengambil tindakan khususnya dalam hal ketenagakerjaan dalam memenuhi kewajibannya pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan melalui kebijakan relaksasi atau kelunakan dalam membayar iuran. Kebijakan lain yaitu pada pelayanan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan jika terjadi resiko yang mengakibatkan realisasi klaim.

Penelitian ini adalah menganalisis dengan kebijakan relaksasi pembayaran iuran dan pelayanan klaim dikaitkan pengaruhnya terhadap kepatuhan peserta dalam membayar iuran BPJS Ketenagakerjaan. Sebagai populasi/sampel penelitian adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo, dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data persepsi kebijakan relaksasi, kualitas pelayanan dan kepatuhan pembayaran iuran.

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa: pertama, kebijakan telaksasi pembayaran iuan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayara iuran, kedua, kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap kesadaran pembayaran iuran, serta ketiga, kebijakan relaksasi iuran dan kualitas pelayanan klaim secara signifikan berpengaruh terhadap kesaran pembayaran iuran peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik Driyorejo.

**Kata kunci:** relaksasi, pelayanan dan kepatuhan

## ABSTRAC

*In the conditions of the Covid-19 pandemic, it had a very large impact not only on the health aspect, but also on the labor and economic aspects. The industrial world has been affected so much that the industrial world has stopped its production activities so that there has been a reduction in the workforce in production by being dismissed and even disconnected from their work. This condition is what makes the government take action, especially in terms of employment in fulfilling the obligation to pay BPJS Ketenagakerjaan output through a relaxation or softness policy in paying contributions. Another policy is the claim service for BPJS Ketenagakerjaan participants if there is a risk that results in the realization of the claim.*

*This research is to analyze with the policy of relaxation of payment of dues and claim services related to their influence on participant compliance in paying BPJS Ketenagakerjaan dues. The population/research sample was the participants of the BPJS Ketenagakerjaan Gresik Driyorejo Branch, using a questionnaire to obtain data on the perception of relaxation policies, service quality and compliance with payment of dues.*

*Based on the results of data analysis, it shows that: first, the premium payment policy has a significant effect on dues pay compliance, second, the service quality of claims has a significant effect on awareness of premium payments, and third, the policy of relaxation of contributions and the quality of service claims has a significant effect on the premium. payment of dues for BPJS Ketenagakerjaan members at the Gresik Driyorejo Branch.*

**Key words:** *relaxation, service and obedience*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TELAH PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	22
2.2.1 Teori Regulasi.....	22
2.2.1.1 Teori Kebijakan.....	23
2.2.1.2 Langkah – Langkah Pengambilan Kebijakan	25
2.2.1.3 Tinjauan Tentang Kebijakan Relaksasi Iuran BPJSTK.....	26
2.2.2 Kualitas Layanan Realisasi Klaim .....	34
2.2.2.1 Ciri – ciri Kualitas Layanan .....	36
2.2.2.2 Indikator Kualitas Layanan .....	37
2.2.3 Kepatuhan Pembayaran .....	38
2.2.3.1 Indikator Kepatuhan Pembayaran	

Iuaran BPJS.....	41
2.3 Kerangka Berpikir .....	42
2.4 Kerangka Konseptual .....	44
2.5 Hipotesis.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	47
3.2 Populasi, Sampeldan Teknik Pengambilan Sampel ....	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.3.1 Jenis Data .....	50
3.3.2 Sumber Data.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5 Variable Penelitian dan Definisi Operasional .....	52
3.6 Teknik Analisis Data .....	54
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	54
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	54
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3.6.5 Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penyajian Data.....	61
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	61
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	64
4.1.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	64
4.2 Analisis Data Penelitian .....	65
4.2.1 Analisis Data .....	65
4.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	65
4.2.3 Uji Validitas .....	65
4.2.4 Uji Reliabilitas .....	67
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	68

4.3.1 Uji Normalitas .....	68
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	69
4.3.3 Uji Autokorelasi .....	70
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda dan Pengujian Hipotesis .....	71
4.4.1 Analisis Regresi Linier Ganda .....	72
4.4.2 Pengujian Hipotesis .....	75
4.4.2.1 Uji Parsial .....	75
4.4.2.2 Uji Simultan .....	75
4.4.3 Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan .....	76
4.4.3.1 Pengujian Hipotesisi Pertama .....	76
4.4.3.2 Pengujian Hipotesisi Kedua .....	77
4.4.3.3 Pengujian Hipotesis Ketiga.....	77
4.4.3.4 Pembahasan Hipotesis Pertama.....	78
4.4.3.5 Pembahasan Hipotesis Kedua.....	78
4.4.3.6 Pembahasan Hipotesis Ketiga.....	79
<b>BAB VPENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Lima Wilayah dengan Jumlah Industri Besar... ..	5
<b>Tabel 1.2</b>	Data Kepesertaan dan Tunggakan BPJSTK..... ..	5
<b>Tabel 4.1</b>	Distribusi Frekuensi Kebijakan Relaksasi (X1).....	64
<b>Tabel 4.2</b>	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X2)..... ..	64
<b>Tabel 4.3</b>	Distribusi Frekuensi Kepatuhan (Y) . .....	65
<b>Tabel 4.8</b>	Uji Validitas.....	66
<b>Tabel 4.9</b>	Uji Reliabilitas .....	67
<b>Tabel 4.10</b>	Uji Multikolinieritas .....	70
<b>Tabel 4.11</b>	Uji Autokorelasi.....	71
<b>Tabel 4.12</b>	Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Analisis Uji F.....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	43
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Konseptual .....	44
<b>Gambar 3.1</b> Konsep Rencana Penelitian .....	48
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas .....	69
<b>Gambar 4.2</b> Uji Heteraskedastisitas.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2** Surat balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3** Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4** Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5** Lembar persetujuan
- Lampiran 6** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7** Matrik Penelitian
- Lampiran 8** Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 9** Hasil Output SPSS